

PENGARUH KREATIVITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA MALANG

Maulidiana Herdiyanti, Sri Nuringwahyu, Khoiriyah Trianti

Jurusan Administrasi Bisnis, FIA, Universitas Islam Malang

Jl. MT. Haryono 193 Malang, 6514, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT. Haryono 193 Malang, 6514, Indonesia

email: Meisyadaitanazira@gmail.com

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana, melihat pengaruh kreativitas dan kualitas pelayanan pada kepuasan anggota, melihat level naik turunnya kontribusi variabel bebas (X) pada variabel terikat. (Y) dan untuk melihat variabel yang berhubungan dominan pada kepuasan anggota. Ini yakni jenis riset kuantitatif. Teknik pengumpulan informasi melalui angket dan dokumen. Jumlah sampel yang dipakai yakni 100 orang yang diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25. Hasil riset ini menunjukkan bahwasanya sebagian variabel Kreatif (X1) berhubungan pada sig pada kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan cab Malang. Hal ini ditunjukkan dengan t_{hitung} lebih banyak daripada t_{tabel} yakni $(7,917 < 1,6607)$ dengan level pada sig 0,000 lebih sedikit daripada 0,05 oleh karena itu H_a bisa diterima H_o tidak diterima. Kemudian secara simultan kreativitas dan kualitas pelayanan berhubungan pada sig pada kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang. Hal ini ditunjukkan dengan F_{hitung} lebih banyak daripada F_{tabel} yakni $(109,841 > 2,36)$ dengan level pada sig 0,000 lebih sedikit daripada 0,05 oleh karena itu H_a bisa diterima H_o tidak diterima.

Kata Kunci : Kreativitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota

ABSTRACT

This study aims to answer the requirements for obtaining a bachelor's degree, determine the influence of is the type of quality on participant satisfaction, and determine the increasing and decreasing contribution of the is the type of variable (X) for the relevant variable (Y) and to determine the dominant variable on participant satisfaction. This is the type of quantitative research. Informasi collection techniques using questionnaires and documents. The number of samples used was 100 people treated with IBM SPSS Statistics version 25. The results is the type of show that part of the Creative variable (X1) has a significant impact on the satisfaction of the participants. BPJS Ketenagakerjaan at Malang City Branch. This leads to T_{hitung} being larger than T_{table} $(3,840 < 1 > 2.36)$ with α is the type of of 0.000 less than 0.05, so H_a accepts that H_o is rejected. This is shown by a T_{hitung}

greater than the is the type of T_{table} which is $(3,840 < 1,6607)$ with a significant level of 0,000 less than 0.05 so that H_a received H_o was rejected. Partially the quality of service (X_2) has is the type of on the satisfaction of BPJS Employment participants in Malang City Branch. This is shown by a T_{hitung} greater than the T_{table} which is $(7,917 < 1,6607)$ is the type of level of 0,000 less than 0.05 so that H_a received H_o was rejected. Then simultaneously creativity and service is the type of significant effect on the satisfaction of BPJS Ketenagakerjaan Malang City Branch participants. This is shown by F_{hitung} greater than F_{tabel} which is $(109,841 > 2.36)$ with a is the type of of 0,000 less than 0.05 so H_a is the type of was rejected.

Keywords: Creativity, Service Quality, Participant Satisfaction

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, banyak bisnis yang berkembang pesat di Indonesia. Kondisi ini dapat mengatur masyarakat yang bekerja di suatu perusahaan sehingga jumlah pengangguran menjadi minimal. Namun dalam praktiknya, pekerja memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan manfaat dari perlindungan yang dikasihkah oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Pada tahun 2011, UU 24 tentang penyelenggaraan jaminan sosial. Sesuai UU PT tanggal 01/01/2014. Jamsostek akan menjadikan sebuah badan hukum publik bertanggung jawab untuk mengelola skema jaminan sosial tenaga kerja termasuk JKK (jaminan kecelakaan kerja), JKM (jaminan jiwa), JHT (jaminan hari tua) dan jaminan hari tua. Efektif 1 Juli 2015. Pada tahun 2014, pemerintah menetapkan Program Jaminan Sosial Nasional Kesehatan (JKN) sebagai program jamsos berbasis masyarakat berdasarkan UU No. Pada tanggal 24 Oktober 2011, Pemerintah mengubah nama Askes yang dioperasikan oleh

PT Askes Indonesia (Persero) membuat BPJS Kesehatan dan mengubah Jamsostek yang dioperasikan oleh PT.Jamsostek (Persero) menjadi resmi menjadi BPJS Ketenagakerjaan mulai akhir tahun 2019. Seluruh warga negara Indonesia berhak atas jaminan sosial keamanan, komentar Tuan et al (2016) dalam buku Rahman tentang ekonomi kreatif, et al (2022:63) Ketenagakerjaan BPJS bertujuan untuk menjamin pertumbuhan jangka lama dan masa hidup perusahaan. Oleh karena itu, pemerintah wajib menyediakan fasilitas tersebut melalui jaminan sosial ketenagakerjaan, sehingga tenaga kerja Indonesia harus menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS ketenagakerjaan diakses pada 23 Juni 2023 dan menemukan tiga jenis administrasi dalam pelayanan kepesertaan dan penjaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Hery Susanto dalam yang berada di Jakarta Selatan pada Rabu, 06 Juli 2022 menyatakan bahwa berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman, terbukti bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah salah urus berupa tindakan yang tidak cakap,

antara lain pelaksanaan partisipasi penerima upah (PU) dan orang yang tidak dibayar (BPU) berjalan kurang baik dan ada yakni perlunya peningkatan ketenagakerjaan BPJS dalam hal rekrutmen peserta dan pelayanan kepada anggota. Prosedur booking, pencairan kredit secara kolektif melewati perusahaan pengembang SDM, perbedaan penetapan usia pensiun antara perusahaan dengan BPJS Ketenagakerjaan, belum dilakukan upaya harmonisasi regulasi untuk mengefektifkan akuisisi peserta dan permohonan tunjangan. Keterlambatan yang berkepanjangan dalam melakukan pelayanan asuransi dan kepesertaan, termasuk pencairan klaim, masih menjadi kendala.

Dari hasil observasi penulis menemukan adanya permasalahan yakni keinginan ataupun harapan peserta yang terus meningkat, peserta ingin mendapatkan pelayanan yang lebih baik, ketidakpuasan pengadu membuat kebutuhan sulit terpenuhi. persyaratan yang ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan

RUMUSAN MASALAH

1. Apakah kreativitas mempengaruhi kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang?
3. Apakah kreativitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang?

TINJAUAN TEORI

Pemasaran Jasa

Didin dan Anang (2019:2) Pengertian pemasarajasa pemasaran terbagi menjadi dua bagian, yakni aspek sosial dan aspek manajerial. Secara sosial, ini didefinisikan sebagai proses di mana seseorang ataupun kelompok menbisakan apa yang mereka butuhkan dengan menciptakan, memasok, dan menukar barang dan layanan yang berharga. Sedangkan pada level manajemen, didefinisikan sebagai proses merencanakan, mempromosikan, dan mengimplementasikan barang ataupun layanan yang memenuhi tujuan seseorang dan organisasi. Dengan demikian, komersialisasi jasa di sini berupa sektor manufaktur yang mengarah ke BPJS ketenagakerjaan dan sektor konsumen yang mengarah ke anggota BPJS ketenagakerjaan.

Kreativitas

Chaerudin dkk (2020:453-454) mendefinisikan kreativitas secara khusus sebagai kemampuan karyawan untuk mengembangkan ide-ide baru ataupun memecahkan masalah, mencari peluang, dan berpikir untuk mengimplementasikan berbagai barang. Dimana barang tersebut bisa bisa diterima oleh masyarakat dan skor bermanfaat. Sedangkan anggapan Sternberg (2011) dalam buku Riyanti Creativity and Innovation at Work (2019):8) Karya kreatif yakni penerapan keterampilan analitis, sintetik, dan praktis.

Kualitas Pelayanan

Dewi Pertiwi (2021:67) Mendefinisikan kualitas layanan sebagai dasar pengetahuan utama kepuasan pelanggan. Sedangkan anggapan Wyckoff dalam buku travel marketing Pertiwi (2021:68) Kualitas layanan yakni level kesempurnaan yang diharapkan dan terkait dengan ukuran yang mengontrol seberapa sempurna untuk memenuhi harapan konsumen.

Kepuasan Anggota

Jasfar (2012:19) Kepuasan pelanggan yakni pada karakteristik barang ataupun jasa itu sendiri untuk banyak level kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Sedangkan anggapan Didin dan Anang (2019:210) Kepuasan pelanggan yakni ukuran sejauh mana seorang pelanggan ataupun pengguna barang ataupun jasa sangat puas dengan barang ataupun jasa yang bisa diterima/dirasakan.

HIPOTESIS

- a. H_a : Diduga kreativitas mempengaruhi kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan cab Kota Malang
- b. H_o : Diduga kreativitas tidak mempengaruhi kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan cab Kota Malang.
- c. H_a : Diduga kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan

anggota BPJS Ketenagakerjaan cab Kota Malang

- d. H_o : Diduga kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan Anggota BPJS Ketenagakerjaan cab Kota Malang.
- e. H_a : Diduga kreativitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan cab Kota Malang.
- f. H_o : diduga kreativitas dan kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan cab Kota Malang

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Riset ini memakai jenis riset kuantitatif yang bersifat asosiatif.

Lokasi Penelitian

Riset ini dilaksanakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang yang terletak di Jl. Doktor No.1, Rw.3, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.

Waktu Penelitian

Waktu riset Januari 2023 sampai April 2023.

Populasi

Keseluruhan objek (populasi) yang akan diteliti untuk riset yakni karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang sebanyak 626.417, yang merupakan anggota aktif ataupun

dalam kata lain anggota yang pembayaran iurannya masih berjalan.

Sampel

Ukuran sampel dalam riset ini menggunakan Rumus slovin, Anggapan Sulaiman & Kuserdyana dalam Santoso (2020:81) rumus slovin juga bisa dipakai jika banyaknya populasi riset sudah dipaparkan. Oleh karena itu sebanyak 626.417 anggota diambil 100 orang sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan informasi dalam riset ini memakai teknik Kuesioner dan Dokumentasi.

UJI INSTRUMEN

Uji Validitas

Anggapan Sugiyono (2016:126), uji validitas menunjukkan level ketelitian antara informasi yang sebenarnya ada pada subjek dengan informasi yang dirangkum oleh peneliti untuk melihat validitas suatu pertanyaan, dengan mengkorelasikan skor numerik item dengan penjumlahan faktor-faktor tersebut. Teknik uji yang dipakai pada riset zini menggunakan rumus Pearson Product Moment

Uji Reliabilitas

Anggapan Syahrums dan Salim (2012:134-135) Reliabilitas yakni kemampuan suatu alat ukur untuk bisa dipakai secara konstan meskipun mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Dalam riset ini, periset menggunakan metode Cronboach Alpha.

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Anggapan (Santoso 2020:135) Uji normalitas yakni apabila skor pada sig lebih banyak dari 0,05 oleh karena itu informasi bisa berdistribusi normal. Tetapi, jika pada sig kecil dari 0,05 oleh karena itu informasi tersebut bisa dikatakan normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas anggapan Supryanto dan Maharani (2013:70) mendefinisikan bahwasanya multikolinearitas dimaksudkan untuk membuktikan apakah kerangka regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika skor tolerance lebih banyak dari 0,20 ataupun skor variance lebih sedikit dari 10 oleh karena itu bisa dikatakan tidak ada gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Anggapan Supriyanto dan Maharani (2012:72) mengatakan. Fakta bahwasanya suatu variabel bisa diasumsikan tidak menunjukkan tanda varians variabel yakni untuk tujuan memeriksa apakah dalam kerangka regresi terdapat varians residual yang tidak sama dari pengamatan lainnya.

ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Analisis regresi linier berganda yakni alat statistik yang dipakai untuk melihat pengaruh satu ataupun lebih variabel dan bagaimana (naik ataupun turun) status variabel dependen, jika dua ataupun lebih melemahkan prediktor yang dimanipulasi (skor

bertambah ataupun berkecil).
mengurangi).

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Anggota

X1 = Kreativitas

X2 = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b₁ b₂ =Koefisien regresi variabel
bebas

e = Error (Level kesalahan)

UJI HIPOTESIS

Uji F (Simultan)

Pengujian simultan dipakai untuk membuktikan pada sig ataupun sisi lain dari hubungan lebih banyak dari dua variabel. Riset ini memakai uji F untuk menganalisis apakah kreativitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berhubungan pada sig pada kepuasan partisipan (Y).

Uji T (Parsial)

Uji-t dipakai untuk melihat apakah variabel independen secara seseorang mempengaruhi variabel dependen. Uji t dalam riset ini dipakai untuk melihat apakah kreativitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berhubungan secara parsial pada kepuasan partisipan (Y).

Uji R (Koefisien Determinasi)

Anggapan Ghozali (2018), koefisien determinasi (R²) dipakai untuk membuktikan banyaknya dan pengaruh variabel independen pada variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kreativitas X1			
Indikator	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,680	0,165	Valid
2	0,650	0,165	Valid
3	0,658	0,165	Valid
4	0,649	0,165	Valid
5	0,652	0,165	Valid

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan X2

Indikator	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,659	0,165	Valid
2	0,688	0,165	Valid
3	0,627	0,165	Valid
4	0,719	0,165	Valid
5	0,664	0,165	Valid
6	0,666	0,165	Valid
7	0,666	0,165	Valid

Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Y

Indikator	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,506	0,165	Valid
2	0,638	0,165	Valid
3	0,652	0,165	Valid
4	0,597	0,165	Valid
5	0,636	0,165	Valid
6	0,613	0,165	Valid
7	0,637	0,165	Valid
8	0,634	0,165	Valid
9	0,650	0,165	Valid
10	0,711	0,165	Valid

Sumber:Informasi Primer, Diolah 2023

Berdasarkan perbandingan antara skor r hitung dengan r tabel, oleh karena itu bisa diringkas bahwasanya semua atribut soal untuk variabel Kreativitas,

Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Anggota yakni valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.912	22

Sumber: IBM SPSS Statistics v.25

Berdasarkan Uji Reliabilitas oleh karena itu dipaparkan reliabel karena skor *Cronbach Alpha* > 0,6 yakni 0,912 > 0,6. Bisa diringkas bahwasanya semua pernyataan yang terbita dalam masing variabel dipaparkan reliabel oleh karena itu layak dipakai untuk analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92430000
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.113
	Negative	-.079
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Informasi Primer, Diolah 2023

Hasil uji *Kolmogrov-Smirnov* dipaparkan bahwasanya skor Asymp. Sig 0,084 yang artinya skor tersebut lebih banyak ataupun > 0,05 oleh karena itu informasi bisa membuktikan bahwasanya informasi pada riset ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8,694	2,583		3,366	,001		
KREATIVITAS	,561	,146	,294	3,840	,000	,540	1,851
KUALITAS PELAYANAN	,763	,096	,605	7,917	,000	,540	1,851

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

Sumber:Informasi Primer, Diolah 2023

Dari hasil Uji Multikolinieritas bahwasanya skor VIF untuk semua variabel bebas tidak lebih dari 10 dan skor *tolerance* lebih sedikit dari 0,10. Oleh karena itu dari hasil tersebut bisa bisa diringkas bahwasanya semua variabel bebas yang terdiri dari kreativitas, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota tidak terbita gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Tabel Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.126	1.590		-1.337	.184
Kreativitas	.287	.090	.419	3.177	.000
Kualitas Pelayanan	-.098	.059	-.219	-1.663	.100

Sumber:Informasi Primer, Diolah 2023

Dari hasil uji heteroskedastisitas diatas dipaparkan bahwasanya skor pada sigsi dari variabel kreativitas lebih banyak dari 0,05 yakni 0,200 > 0,05. Skor pada sigsi dari variabel kualitas pelayanan lebih dari 0,05 yakni 0,100 > 0,05. Maka dari itu dari hasil tersebut bisa diringkas bahwasanya

semua variabel bebas yang terdiri dari kreativitas dan kualitas pelayanan tidak ada heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8,694	2,583		3,366
	KREATIVITAS	,561	,146	,294	3,840
	KUALITAS PELAYANAN	,763	,096	,605	7,917

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

Sumber:Informasi Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas bisa dipaparkan persamaan regresi linier berganda yakni:

$$Y = 8,694 + 0,561 X_1 + 0,763 X_2$$

Uji Hipotesis

Uji T (Parsial)

Tabel 7. Uji t

Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Keterangan
Kreativitas (X1)	3,840	1,6607	Berpengaruh Signifikan Ha diterima
Kualitas Pelayanan (X2)	7,917	1,6607	Berpengaruh Signifikan Ha diterima

Sumber: Informasi Diolah 2023

Berdasarkan Tabel diatas bahwasanya bisa dipaparkan:

- a) Kreativitas (X1), $n_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,840 < 1,6607$) ataupun pada sigsi t lebih sedikit dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) Maka dari itu secara parsial variabel kreativitas (X1) berhubungan pada kepuasan anggota.

- b) Kualitas Pelayanan (X2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,917 > 1,6607$) ataupun pada sigsi t lebih sedikit dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) Maka dari itu secara parsial variabel kualitas pelayanan (X2) berhubungan pada kepuasan anggota (Y).

Uji F (Simultan)

Tabel 8. Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	724,222	2	362,111	109,841
	Residual	319,778	97	3,297	
	Total	1044,000	99		

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KREATIVITAS

Sumber: Informasi Primer, Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas bahwasanya dipaparkan skor $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($109,841 > 2,36$). Maka dari itu dari analisis tersebut bisa diringkas bahwasanya secara simultan ataupun bersama-sama variabel kreativitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berhubungan secara bersama pada kepuasan anggota (Y).

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,833 ^a	,694	,687	1,816

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KREATIVITAS

Sumber:Informasi Primer, Diolah 2023

Berdasarkan hasil diatas dipaparkan bahwasanya skor *Adjusted*

R Square sebanyak 0,687. Hal ini menyimpulkan bahwasanya variabel terikat Kepuasan Anggota (Y) mampu dijelaskan 68,7% oleh variabel bebas kreativitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2). Sedangkan sisanya 31,3% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak diteliti dalam riset.

HASIL RISET

1. Pengaruh Kreativitas Pada Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil Uji t pada atribut (X1) dibisakan t_{hitung} sebanyak 3,366 dengan pada sigs t sebanyak 0,000, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,366 > 1,6607$) ataupun pada sigs t lebih sedikit dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) Maka dari itu H_a bisa diterima dan H_0 tidak diterima. Diringkas bahwasanya secara parsial variabel kreativitas (X1) berhubungan pada sig kepuasan anggota (Y) BPJS Ketenagakerjaan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Anggota

Berdasarkan hasil Uji t pada atribut (X2) dibisakan t_{hitung} sebanyak 7,917 dengan pada sigs t sebanyak 0,000, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,917 > 1,6607$) ataupun pada sigs t lebih banyak dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) Maka dari itu H_a bisa diterima dan H_0 tidak diterima. Diringkas bahwasanya secara parsial variabel kualitas pelayanan (X2) berhubungan pada sig kepuasan anggota (Y) BPJS Ketenagakerjaan.

3. Pengaruh Kreativitas dan Pelayanan Pada Kepuasan Anggota

Berdasarkan uji F (simultan) pada $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($109,841 > 2,36$) dengan taraf pada sig $0,000 < 0,05$ Maka dari itu uji simultan variabel kreativitas dan kualitas pelayanan berhubungan pada sig pada kepuasan anggota, yang berarti variabel kreativitas dan kualitas pelayanan berhubungan pada sig secara bersama-sama berhubungan pada sig pada kepuasan anggota BPJS Cab Kota Malang.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Secara parsial kreativitas berhubungan pada sig pada kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berhubungan pada sig pada kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang.
3. Secara bersamaan kreativitas dan kualitas pelayanan berhubungan pada sig pada kepuasan anggota BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang.

Saran

1. Bagi Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang, perlu diciptakan dan dibangun reputasi yang baik di antara para anggota agar tujuan

dan kepentingan kedua belah pihak bisa terwujud pada kebutuhan anggota mulai dari proses pendaftaran hingga proses pendaftaran. manfaat akan diberikan kepada calon anggota BPJS Ketenagakerjaan cab Kota Malang. BPJS Ketenagakerjaan Cab Kota Malang diharapkan bisa memberikan tanggapan dan penyelesaian terbaik atas kritik ataupun keluhan anggota.

2. Bagi Peneliti, diharapkan selanjutnya bisa menggunakan metrik lain dari sumber literatur yang berbeda. Diharapkan riset selanjutnya bisa mempertimbangkan lebih banyak variabel independen selain kreativitas dan kualitas layanan untuk mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaerudin, A. d. (2020). *Sumber Daya Manusia: Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Fatihudin, D. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jasfar, F. (2012). *Teori & Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, inovasi, dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Rahman, dkk. (2022). *Ekonomi Kreatif*. Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka.
- Riyanti, B. P. (2019). *Kreativitas & Inovasi di Tempat Kerja*. Jakarta : Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Salim. Syahrudin. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Cipta Pustaka.
- Santoso, H. H. (2020). *Metodologi Riset Kuantitatif: Riset Bidang Kepariwisata*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supriyanto A.S, M. V. (2012). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: UIN-Maliki Press.